

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI 4294/ KOM-D / SD-S1/ 2021
--

**KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA PESERTA BPJS KESEHATAN
DIKANTOR BPJS KESEHATAN
CABANG PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

OLEH

WAHYU ALI FATMA

NIM: 11643100832

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة والاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Wahyu Ali Fatma
NIM : 11643100832
Judul : Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Dikantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Kepada Peserta BPJS Kesehatan

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 2 November 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Desember 2020

Dekan,

Dr. Nurdin. M.A
NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001

Sekretaris/ Penguji II

Rosmita, M.Ag
NIP. 19741113 200501 2 005

Penguji III

Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si
NIP. 19700301 199903 2 002

Penguji IV

Sudanto, S.Sos, M.L.Kom
NIP. 19801230 200604 1 001



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Ali Fatma
NIM : 11643100832
Tempat/Tanggal Lahir : Kuala Lahang, 03 Desember 1997
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **“ Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta Bpjs Kesehatan Dikantor Bpjs Kesehatan ”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 13 Januari 2021
Yang membuat pernyataan

Wahyu Ali Fatma
NIM: 11643100832

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**STRATEGI KOMUNIKASI BPJS KESEHATAN PEKANBARU
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA**

Disusun Oleh

WAHYU ALI FATMA

NIM 11643100832

Telah disetujui untuk diseminarkan pada tanggal 18 Agustus 2020

Pembimbing

Usman S.Sos, M.Ikom

NIK. 130 417 119



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**STRATEGI KOMUNIKASI BPJS KESEHATAN PEKANBARU
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA**

Disusun Oleh:

WAHYU ALI FATMA

NIM : 11643100832

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 16 Januari 2020

Pembimbing,

Usman M.I. Kom

NIK. 130417119

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

NIP. 19691118 199603 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Wahyu Ali Fatma
NIM : 11643100832
Judul : Strategi komunikasi BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan prima Kepada peserta BPJS Kesehatan.

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 April 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 April 2020

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 196606202006041015

Penguji II,

Intan Kemala, S.sos, M.Si
NIP.198106122008012017



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Wahyu Ali Fatma

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA BPJS KESEHATAN DIKANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

Komunikasi Humas merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa masalah komunikasi humas yang ada di kantor BPJS cabang Pekanbaru yaitu masih terdapat banyaknya peserta BPJS yang tidak tau cara menggunakan kartu BPJS dan juga merubah data kepesertaannya. Oleh sebab itu peneliti meneliti bagaimana komunikasi humas dalam memberikan pelayanan berupa informasi kepada peserta yang datang agar mudah dipahami oleh peserta BPJS. Ada empat langkah yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yaitu : *Defining the Problem, Planing and Programming, Taking Action and Communicating, Evaluating the Program*. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang kota Pekanbaru, dengan waktu penelitian Juli - Agustus 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Humas dalam hal ini diwakili frontliner yaitu divisi pelayanan BPJS Kesehatan cabang kota Pekanbaru menjalankan fungsi sebagai penyambung lidah dan penyampai informasi antara pihak BPJS Kesehatan dengan masyarakat melalui sebuah pelayanan yang dilakukan secara langsung di kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru sudah memenuhi 4 aspek Komunikasi Humas yang peneliti jadikan acuan. *Defining the problem* yaitu adanya pelatihan sebelum melayani peserta, *Planing and Programming* yaitu humas mempelajari situasi berdasarkan apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan dan dikatakan, *Taking Action and Communicatig* yaitu humas memberikan pelayanan dengan sabar dan komunikatif, *Evaluating the Program* yaitu memberikan pelayanan terbaik lalu memberikan kesempatan peserta maupun calon peserta BPJS Kesehatan untuk menilai pelayanan yang diberikan dan mengevaluasi diri merupakan bentuk tanggung jawab kepada peserta BPJS Kesehatan sehingga BPJS Kesehatan sudah memberikan pelayanan atau *Service Excelent* yang baik serta sesuai standar kepada peserta maupun calon peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.

Kata kunci: *Komunikasi Humas, Meningkatkan Pelayanan, BPJS cabanga Pekanbaru. peserta BPJS.*



ABSTRACT

Name : Wahyu Ali Fatma

: Communication

**Name
Department
Thesis Title**

: THE PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION IN IMPROVING SERVICES TO THE BPJS (NATIONAL INDONESIAN ASSURANCE) HEALTH CUSTOMERS AT THE BPJS HEALTH OFFICE OF PEKANBARU BRANCH

Public Relations Communication is a mediator between the leaders of the organization and the public, in an effort to foster internal and external public relations. In this study the researcher found several public relations communication problems in the Pekanbaru branch of the BPJS office. Some of them were many of the BPJS customers who did not know how to use the BPJS card and to change their membership data. Therefore, the researcher examined how the public relations communication in providing services in the form of information to customers who came to the office so that they could easily understand them. There are four steps that must be considered in providing services, namely: Defining the Problem, Planning and Programming, Taking Action and Communicating, and Evaluating the Program. The location of this research was at the Pekanbaru branch of the BPJS Health office. The research was done from July to August 2020. This study aims to know the public relations communication in improving services at the Pekanbaru branch of BPJS Health office. This study used descriptive qualitative method. Public relations in this case is represented by the front liners, namely the service division of the BPJS Health of Pekanbaru City branch which functions as a mouthpiece conveying information to the community. It was done through a service that is carried out directly at the the BPJS Health of Pekanbaru branch office that has fulfilled the 4 aspects of Public Relations Communication which the researcher used as the theoretical analysis. Based on Defining the problem, there was the existence of training before serving the customers in it. Based on Planning and Programming, it studied the situation based on what happened , did, and said. Based on Taking Action and Communication, it provided patient and communicative services. Based on Evaluating the Program, it provided the best service and opportunities for prospective customers and customers to assess the services provided in the office. There was a self-evaluation which was a form of responsibility for the BPJS Health customers. In this case, the BPJS Health has provided excellent and standard services for customers and prospective customers who come to the office of the Pekanbaru BPJS Health.

Keywords : Public Relations Communication, Improving Services, The BPJS Pekanbaru branch, the BPJS Customers.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala Puji Allah SWT, atas segala limpahan berupa rahmat, hidayah dan inayah-Nya, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini. Skripsi dengan judul "Fungsi Humas Melalui Pelayanan Prima Dikantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru" ini merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara moril maupun materil. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, Baharuddin dan Ibunda Kartini yang setiap saat mengingatkan, memberikan dukungan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa yang tiada hentinya kepada penulis agar segera menyelesaikan karya ilmiah ini. Semua pengorbanan dan kasih sayang Ayahanda dan Ibunda berikan tidak akan pernah bisa terlupakan dan terbalaskan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada: Terimakasih banyak kepada Allah Subhana wataa'la karna dengan kemudahan dan izinya skripsi ini bisa diselesaikan dengan semestinya.

Kemudian Terimakasih banyak kepada kedua orangtua saya ayah dan ibu saya yang selalu mensupport dan mendukung untuk melanjutkan ke jenjang perkuliahan dan menyeseleikannya hingga sekarang.

Kepada kakak saya Riskirini dan abang saya Hamid serta kedua keponakan saya kanza dan kenzi yang senyum dan tawa mereka mampu menghilangkan lelah saya

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Bapak Dr. H. Suryan A. Jamrah, M.A, Bapak Dr. Kusnadi, M.Pd dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D selaku wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Dr. Nurdin, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, S.I.P selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Intan Kemala, S.Sos, M.I.Kom, selaku pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing penulis selama masa kuliah.
9. Bapak Usman, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu nya kepada penulis selama melakukan bimbingan serta memberikan arahan selama pembuatan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Riau, Ibu Dra. Alzuhra Dini Alinoni, M.Si yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menerima penulis dengan baik, sekaligus menjadi narasumber penulis dalam penelitian.
12. Kak Rika senja purnama selaku Frontliner sekaligus narasumber yang selalu menjadi mentor penulis dengan baik dan sabar mendidik penulis.
13. Kak lia, kak dea, kak citra, kak elsa, para anggota frontliner BPJS Kesehatan pekanbaru serta CS, Security, dan tukang parkir yang selalu membantu serta ramah kepada penulis pada saat penulis sedang melakukan penelitian.
14. Untuk teman-teman yang selalu support dan memberikan semangat kepada penulis juan, Ardy, Holey, Aldi, Puspa, Edwi, Yuni dan Elga di duri.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Terimakasih untuk teman spesial penulis Megi Ariska yang selalu membantu menyemangati dan menemani penulis dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga skripsi ini selesai sampai sekarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan kelapangan hati, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para akademisi terkait keilmuan yang sama, serta bermanfaat bagi masyarakat secara luas.

Pekanbaru, 5 Oktober 2020
Penulis,

WAHYU ALI FATMA
NIM. 11643100832

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

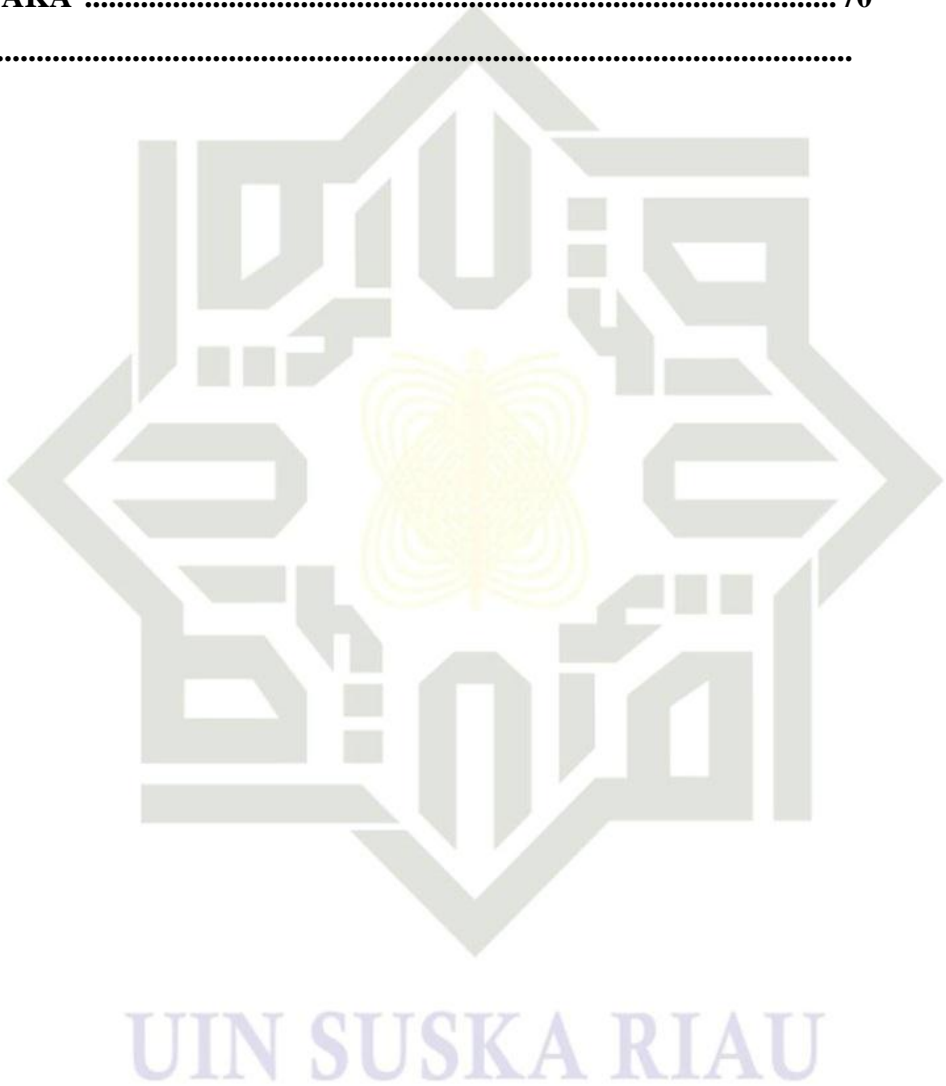
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Terdahulu.....	10
B. Landasan Teori.....	13
C. Konsep Operasional	27
D. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Sumber Data Penelitian.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Validitas Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	37
A. Sejarah Biro Administrasi Pimpinan.....	37
B. Struktur Organisasi.....	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

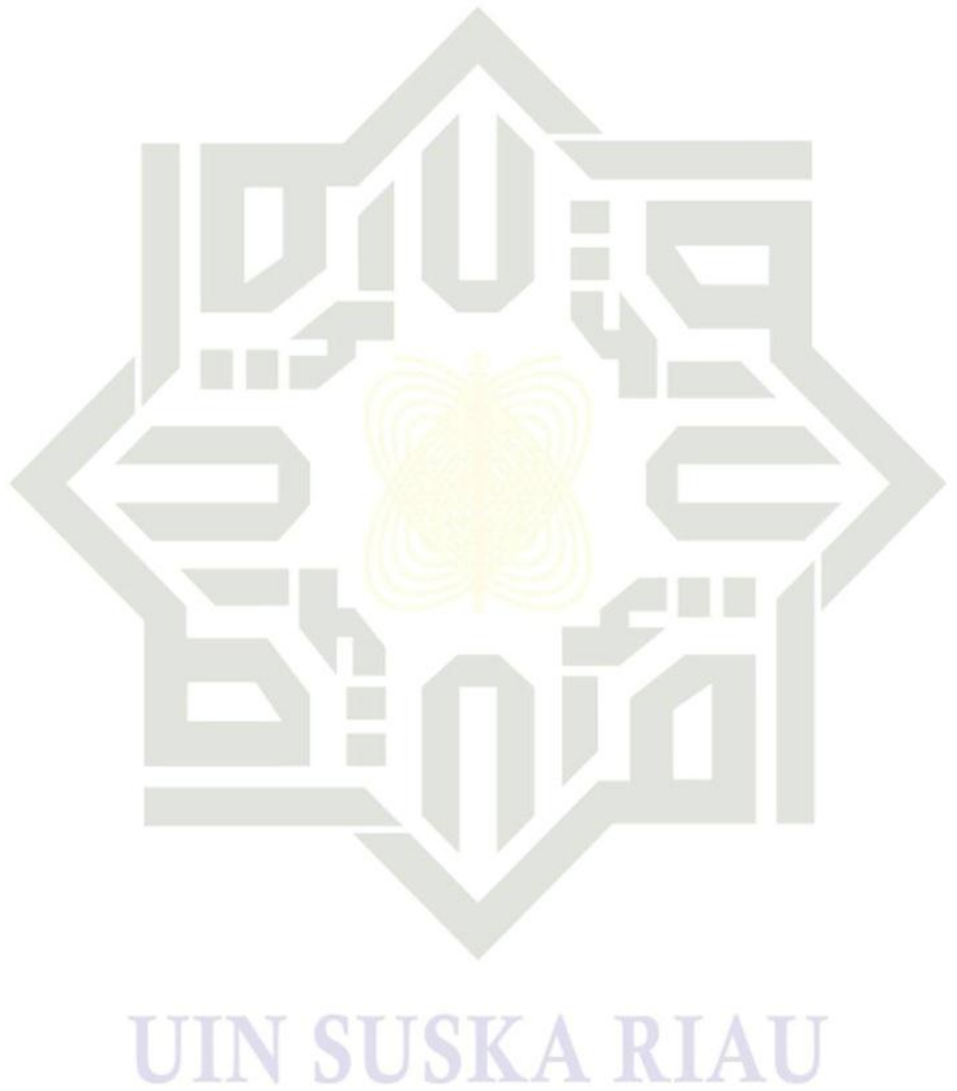
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Pembahasan.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Tabel Informan Penelitian.....	40
--	----



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur BPJS Cabang Pekanbaru	45
Gambar 5.1 Peserta disabot dan dilayani Security.....	53
Gambar 5.2 Mobile JKN bentuk layanan mobile BPJS Kesehatan	56
Gambar 5.3 Peserta dilayani oleh anggota Frontliner	58
Gambar 5.4 Loker Di BPJS Kesehatan ada 6 loket.....	59
Gambar 5.5 Peserta memberikan penilaian kepada Frontliner dari pelayanan yang diterimanya	63

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menyediakan sebuah fasilitas bagi warga negara merupakan salahsatu bentuk dan fungsi dari sebuah negara. Salahsatu bentuk perlindungan yang diberikan oleg Negara Indonesia adalah memberikan fasilitas kesehatan yang dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan memiliki sistem gotong royong yang mana BPJS Kesehatan memiliki 2 metode penggunaan yang pertama adalah sistem berbayar mirip seperti asuransi pada umumnya dan yang kedua adalah gratis atau ditanggung oleh pemertintah.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai badan hukum publik BPJS kesehatan bersifat *Public Service* atau badan pelayanan umum maka sudah tergambar bahwa bahwa kantor BPJS Kesehatan menyediakan sebuah bentuk pelayanan dalam menjalan fungsinya sebagai badan hukum public yang bersifat public service.

Maka dari itu dalam hal ini penulis mengambil latar belakang masalah yang ada di Kantor BPJS Kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada pesertanya. Dalam kasus ini peneliti membatasi ruang lingkup penelitian di kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru agar peneliti lebih fokus dan bisa mencakup pembahasan terkait fungsi komunikasi humas dalam meningkatkan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan cabang kota Pekanbaru.

Dalam memberikan pelayanan yang dalam hal ini ditangani oleh bidang Kepelayanan dan Kepesertaan (KPP) yang melayani langsung peserta dilantai 1 biasa disebut froniliner. Frontline bertugas melayani peserta secara langsung yang sistemnya sama seperti teller dan memiliki 3 loket yaitu loket A B dan C dengan fungsi yang berbeda beda.

Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tingkatan manfaat yang diinginkan.' Contohnya orang dari kalangan swasta atau biasa disebut sebagai peserta BPJS Mandiri mereka umumnya akan pergi sendiri ke kantor BPJS Kesehatan untuk mendaftarkan dirinya dan seluruh keluarganya sebagai peserta BPJS Kesehatan dan bisa untuk mendaftar dirinya pribadi saja jika umurnya sudah mencukupi 25 Tahun ke atas.

Pada tanggal 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi. Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pada tahun 2011, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan. Sehingga PT Askes (Persero) berubah menjadi BPJS Kesehatan. Bahkan BPJS Kesehatan sudah di atur kedalam Undang Undang Indonesia

1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52¹

Di kantor BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pesertanya. setiap kantor BPJS Kesehatan memiliki bidang khusus dalam memberikan pelayanan kepada pesertanya yang terletak di lantai 1 kantor BPJS Kesehatan. Dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para peserta BPJS Kesehatan yang memiliki kebutuhan dari urusan yang berbeda beda jadi untuk memcover setiap kebutuhan peserta maka di buatlah 3 macam loket A B & C yang memiliki fungsi pelayanan masing-masing. Loket A berfungsi untuk sebagai pendaftar baru yang sebelumnya belum pernah mendaftar sebagai anggota BPJS Kesehatan, Loket B berfungsi untuk pengurusan perubahan data peserta, dan Loket C berfungsi Sebagai Loket informasi bagi peserta.

Dalam memberikan pelayanan prima atau *Service Excelent* yang terbaik maka diperlukan sebuah disiplin diri yang baik dengan menerapkan aturan-aturan

¹ Undang-Undang RI No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat) dan Pasal 52

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari setiap kantor cabang pada BPJS Kesehatan setiap Costumer Service yang melayani di setiap loket memiliki SOP masing-masing dalam memberikan pelayanan prima kepada setiap pesertanya. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.dalam konsep pelayanan prima terdapat 5 unsur pokok yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.²

Mendapat pelayanan terbaik sudah menjadi Hak masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan sesuai yang tercantum di UU RI No.40 Tahun 2004 Pasal 2³ bahwa Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam memberikan hak masyarakat salahsatunya melalui memberikan pelayanan prima yang memuaskan kepada peserta maupun calon peserta BPJS Kesehatan. Dan dalam memberikan pelayanan tersebut harus ada beberapa aspek penilaian yang ditetapkan demi menjadi acuan agar pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar.

Dalam hal ini peneliti mengambil masalah di BPJS Kesehatan dimana di setiap kantor BPJS Kesehatan terdapat beberapa masalah yaitu banyaknya peserta yang kurang faham cara menggunakan kartu kepesertaannya dan juga banyaknya peserta yang tidak faham cara merubah data kepesertaannya.. Dan peneliti membatasai penelitian di kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru. Meneliti

² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003, hal. 27

³ UU RI N0.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Pasal 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang bagaimana pelayanan yang ada disana, dan mengapa peserta banyak yang tidak faham dengan informasi yang humas berikan.

Berdasarkan masalah itulah penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan Judul '**Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Kesehatan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.**'

B. Penegasan Istilah

1. Komunikasi Humas merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sasaran. ⁴

2. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi Prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan Prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. ⁵

Pelayanan prima (*Service of Excellent*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap biasa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga

⁴ Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, Hal : 4

⁵ Sutopo, dan Drs. Suryanto Adi. Pelayanan Prima: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia, Jakarta, 2006, hlm 10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus meningkat. Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru.⁶

3. BPJS Kesehatan

BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditujukan bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Pembentukan BPJS Kesehatan ini berlandaskan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan mekanisme atau tata cara pelaksanaannya di atur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah bekerja di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 UU BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS Kesehatan. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran.

Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Jaminan kesehatan secara universal diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada 2014 dan pada 2019.

Di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan juga memiliki standar kerja operasional yang sama seperti memiliki seorang kepala cabang dan beberapa divisi yang membantunya seperti divisi kepala bidang perluasan peserta dan kepatuhan, divisi penjaminan manfaat primer, divisi penjaminan manfaat

⁶ Retno Prasetyorini, *Kelompok Bisnis dan Manajemen*, Guruvalah Inc, Jawa Tengah, 2003, hal.3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rujukan, divisi unit sdm dan umum, divisi unit penagihan dan keuangan, dan divisi divisi kepesertaan dan pelayanan peserta. Disini penulis mengambil latar belakang masalah yang ujung tombaknya terletak pada bidang kepesertaan dan pelayanan peserta (KPP)Myang mana bidang ini melayani para peserta secara langsung sehingga setiap informasi yang ingin peserta dapatkan langsung bisa melalui bidang KPP ini.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka rumusan masalah yang teliti adalah Bagaimana Fungsi Komunikasi Humas BPJS Kesehatan kota pekanbaru dalam memberikan Pelayanan Prima (*Exelent Service*) kepada perserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi komunikasi humas melalui pelayanan prima atau *Service Excelent* yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Pekanbaru kepada peserta BPJS Kesehatan di kantor BPJS Kesehatan cabang kota Pekanbaru..

2. Kegunaan Penelitian

Secara Praktis, hasil penelitia ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang memberikan sebuah pelayanan Prima kepada Klien melalui strtegi komunikasi yang diberikan kepada Klien.

a. Kegunaan akademis dari penelitian ini adalah:

- 1) Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi pengaji masalah ilmu komunikasi khususnya bidang konsentarsi PR yang ingin meneliti masalah yang sama, dan sebagai bahan perbandingan.
- 2) Sebagai pengembangan ilmu pngetahuan yang menulis peroleh selama menjalin studi di Uin Suska Riau, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya dalam Aktivitas Humas dalam Pembentukan *Image* Pemerintah.

b. Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak pegawai BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru mengenai Pelayanan Prima pegawai BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap peserta BPJS Kota Pekanbaru.
- 2) Bagi peneliti, diharapkan dapat memberikan pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan.
- 3) Sebagai salah satu dalam penyelesaian tugas akhir dalam perkuliahan demi mendapatkan gelar sarjana S1 di Uin Suska Riau, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika, merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan untuk mempermudah jalan pikiran dalam memaknai secara keseluruhan isi skripsi. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 6 (enam) bagian, yaitu :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang Latar Belakang, Alasan memilih judul, Penegasan Istilah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan.

2. BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini berisikan mengenai kajian teori, penelitian terdahulu, konsep operasional dan kerangka berfikir.

3. BAB III : METODE DEOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan penelitian, Teknik Pengumpulan Data.

4. BAB IV : GAMBARAN UMUM

Berisi tentang sejarah Kota Pekanbaru, gambaran tentang BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru, Visi dan Misi, dan Struktur bagian Humas .

5. BAB V : HASIL PENELITIAN

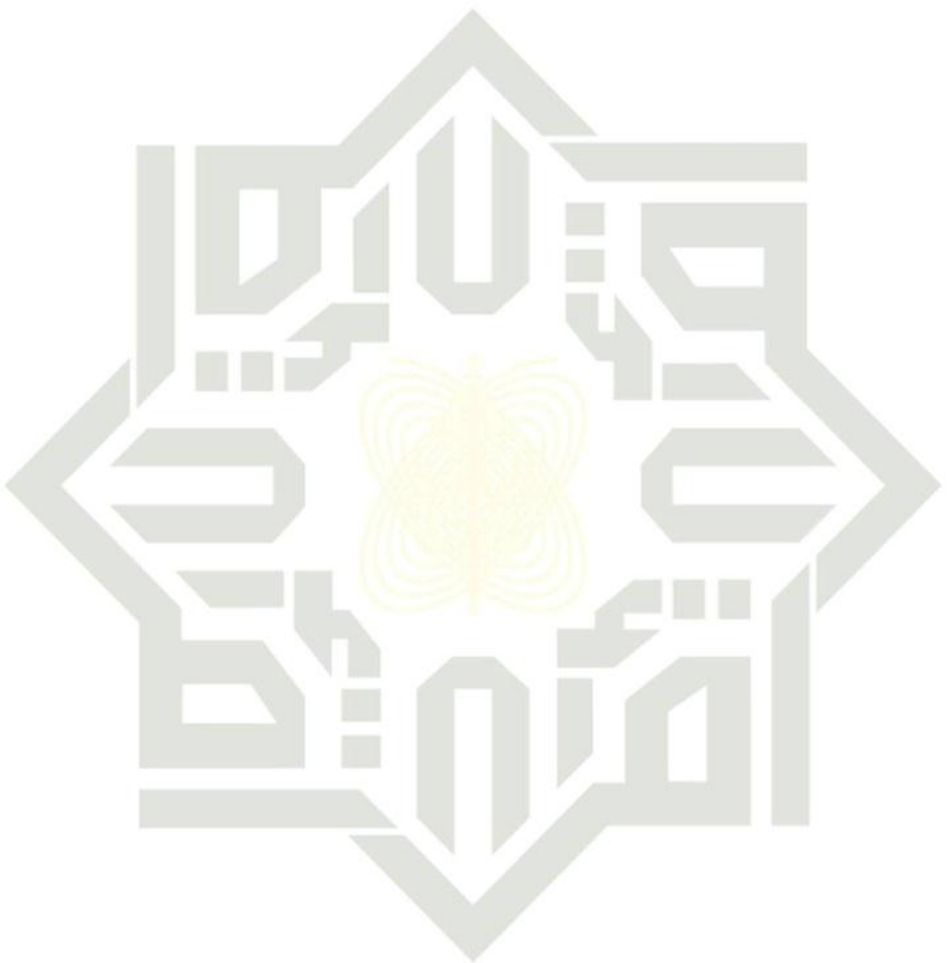
Hasil Penelitian dan Analisis Pembahasan.

6. BAB VI : PENUTUP

Kesimpulan dan Saran.

7. DAFTAR PUSTAKA

8. LAMPIRAN-LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

1. Penelitian ini dilakukan oleh Abdul Kudus (2016) tentang "Analisis program kerja public relations dalam meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru." Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konsep program kerja direct (langsung) bertemu dengan pelanggan, kegiatan marketing public relations berupa kegiatan publikasi, penyebaran brosur dalam kegiatan sosial dan event, penyebaran informasi melalui media massa dan media sosial. kegiatan promosi melalui sales call dan telemarketing. Konsep pelayanan prima dengan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Semua konsep yang digunakan pihak Hotel Grand Tjokro dinilai efektif menurut analisa penulis dalam meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Grand Tjokro.⁷ Persamaan skripsi ini dengan skripsi ini adalah dalam hal memberikan pelayanan prima yang tepat kepada para tamu hotelnya. Namun, Perbedaannya adalah dalam hal tempat penelitian yang mana kajian terdahulu meneliti pada hotel dan penulis pada kantor BPJS Kesehatan
2. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Sudirman (2015) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul "Strategi Promosi Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tanjung Jabung Timur". Penelitian ini bertujuan untuk menyusun strategi yang dilakukan oleh Humas Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam mempromosikan kebudayaan Indonesia terutama Provinsi Riau. Strategi dalam mempromosikannya punberagam, misalnya melalui iklan, personal selling,

⁷ Abdul Kudus, "Analisis Program Kerja Public Relations dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Pelanggan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru", Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2016.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publikasi, dan pameran. Penelitiannya pun dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitiannya si penulis berharap agar proses sosialisasi tersebut dapat menjadi langkah besar untuk memperkenalkan budaya dan tempat-tempat pariwisata yang berada di Kabupaten Tanjung Jabang Timur. Persamaan skripsi ini dengan proposal ini adalah dalam hal penggunaan strategi untuk mensosialkan program. Perbedaannya adalah tempat penelitian yang berbeda antara dinas pariwisata dan Kantor BPJS Kesehatan cabang pekanbaru.

3. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Eprison (2014) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul “penerapan fungsi public relation dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap konsumen hotel kuantan kabupaten kuantan singingi” Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui bagaimanapenerapan fungsi humas dalam mewujudkan pelayanan prima terhdap kepuasan konsumenHotel Kuantan. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi hotel kuantan dalam meningkatkanpelayanan prima kepada konsumen.⁸ Persamaan skripsi ini dengan proposal ini adalah dalam hal memberikan pelayana prima. Perbedaannya adalah dalam hal adalah tempat penelitian yang berbeda antara dinas pariwisata dan Kantor BPJS Kesehatan cabang pekanbaru.

4. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Yulianis Dasmawita, (2016) dengan judul analisis kualitas pelayanan kesehatan bagi pemilik kartu badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) dirumah sakit umum daerah (RSUD) arifin achmad provinsi riau. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan bagi pemilik Kartu badanpenyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di

⁸ Eprison, “penerapan fungsi public relation dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap konsumen hotel kuantan kabupaten kuantan singingi”, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2014



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau.⁹ Persamaan skripsi ini dengan proposal ini adalah dalam hal sama-sama mengkaji tentang BPJS Kesehatan. Perbedaannya adalah pada permasalahan yang dikaji.
5. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh M. Ardiansyah NST, (2017) dengan judul strategi komunikasi Humas bimbingan masyarakat (binmas) Polresta dalam mensosialisasikan program keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) di kota pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui Strategi Komunikasi Binmas Polresta dalam Mensosialisasikan Program Kamtibmas di Kota Pekanbaru. Penelitian dilakukan menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Persamaan skripsi ini dengan proposal ini adalah dalam hal penggunaan strategi komunikasi. Perbedaannya adalah pada tempat penelitian ini dilakukan kajian terahulu pada Polresta pekanbaru dan penulis pada kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.
 6. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Pambayun Menur Seta dengan judul Strategi Komunikasi Humas Pt. Kaha Event Management Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. Merujuk kepada batasan dan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi apa yang digunakan oleh PT. Kaha Event Management dalam mempertahankan loyalitas para pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Persamaan skripsi ini dengan proposal ini adalah dalam hal penggunaan strategi komunikasi. Perbedaannya adalah pada lokasi penelitian kajian terahulu pada PT. Kaha Event Management dan penulis pada kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.
 7. "Peran Humas Dalam Memperbaiki Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta". Skripsi ini mengangkat penelitian terkait peran humas dalam memperbaiki pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

⁹ Yulianis Dasmawita, "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pemilik Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2016)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tirtamarta Yogyakarta yang bertujuan untuk melihat bagaimana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta, hambatan-hambatan yang muncul dari peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta, dan upaya yang dilakukan oleh humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta. Hasil dari penelitian skripsi ini adalah peran humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta yaitu: 1). Sebagai komunitas. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki kedudukan sebagai pusat kegiatan komunikasi perusahaan dalam memperlancar alur informasi baik itu dari pelanggan ke perusahaan ataupun sebaliknya, 2). Membina relationship. Humas ditunjuk sebagai bagian dari perusahaan untuk mampu menjalin hubungan yang baik kepada pelanggan. Hal ini dilaksanakan melalui beberapa program pengembangan pelayanan berusaha untuk meyakinkan kepada pelanggan bahwa PDAM Tirtamarta Yogyakarta sebagai penyedia jasa air bersih dan sehat terus mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih baik. 3). Menunjang kegiatan manajemen perusahaan. Segala aktivitas yang ada di humas khususnya di lingkup Bagian Langganan yang membawahi humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki fungsi manajemen yang melekat dalam fungsi organisasi seperti POAC (Planning, organizing, actuating, controlling) karena di dalamnya memiliki tugas-tugas untuk mendukung aktivitas manajemen seperti tugas-tugas rutin yang ada di humas.

8. “Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN Persero Rayon di Samarinda Ilir”. Jurnal ini mengangkat penelitian terkait Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN Persero Rayon di Samarinda Ilir yang bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN (Persero) Rayon di Samarinda Ilir serta untuk mengetahui dan menganalisa hambatan komunikasi dalam mempublikasikan informasi pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

publik pada PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Ilir. Metode yang digunakan dalam Jurnal ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teori SMCRE yaitu meliputi pengiriman dan penerimaan pesan-pesan diantara dua orang, kelompok kecil masyarakat, atau dalam satu lingkungan atau lebih dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku dalam suatu organisasi. Hasil penelitian dari jurnal ini adalah humas PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Ilir telah melaksanakan strategi humas baik dalam internal maupun eksternal sebagai bentuk publikasi dan memberi informasi dalam layanan publik. Strategi yang dilakukan pada internal adalah melalui majalah, sedangkan dalam eksternal menggunakan media brosur, poster, papan pengumuman, website, facebook, twitter, televisi, dan surat kabar. Dan hambatan yang dihadapi humas PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Ilir adalah perbedaan cara pandang dikalangan konsumen.

9. “Peranan humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai di rumah sakit umum daerah (RSUD) Pasir Pengaraian kecamatan Rambah kabupaten Rokan Hulu”. Skripsi ini mengangkat penelitian terkait peran humas dalam meningkatkan pelayanan informasi pada pegawai di rumah sakit umum daerah (RSUD) Pasir Pengaraian kecamatan Rambah kabupaten Rokan Hulu yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teori Service of excellence yaitu dalam konteks service of excellence terdapat empat unsur pokok yaitu : 1) Kecepatan, 2) Ketepatan, 3) Keramahan, dan 4) Kenyamanan, keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa terintegrasi, artinya pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi pihak excellence (unggul). Hasil penelitian dari skripsi ini adalah humas RSUD Pasir Pengaraian merupakan suatu fungsi manajemen yang mempunyai tugas sebagai penunjang tercapainya tujuan dengan cara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

memberikan pelayanan informasi kepada para pegawai dan menyelesaikan berbagai permasalahan demi terciptanya suasana yang kondusif. Peranan Humas RSUD Pasir Pengaraian adalah dengan memberi informasi melalui selebaran dan press release di media massa, bahwa sekarang ini di RSUD mempunyai poli anak, ruang THT, poli gigi, pelayanan transfusi darah, dan medical chek up untuk calon jamaah haji, selain itu juga menerima informasi yang datang dari pelanggan. Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian telah menjalankan fungsinya dengan baik, sesuai dengan program kerja yang telah di rencanakan.

B. Landasan Teori

Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

Menurut Karlinger, teori adalah himpunan konstruk (konsep) definisi, dan proposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi diantara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut.¹⁰

Pengertian Humas

Humas menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi/lembaga dengan publiknya untuk menciptakan saling pengertian (public Understanding) dan dukungan (Public Support) bagi terciptanya tujuan, kebijakan dan langkah serta tindakan lembaga/organisasi itu. Semua itu ditujukan untuk mengembangkan pengertian dan kemauan baik (Good will) publiknya serta untuk memperoleh opini publik yang menguntungkan alat untuk menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan publiknya.¹⁷

¹⁰ Jalaludin Rahmat, Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2004) 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Scott M. Cutlip, humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya.¹⁸ Menurut John E. Maiston, humas dapat didefinisikan sebagai sebuah perencanaan, cara berkomunikasi dengan persuasif atau mengajak yang telah didesain untuk mempengaruhi publik yang signifikan. Menurut Dr. Rex Harlow Public Relations adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemelihara jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.¹⁹

Sedangkan apabila dilihat dari sisi manajemen yang telah dikemukakan oleh Danny Grinswold dari Public Relations News (international Public Relations Weekly for Executives) dimana humas didefinisikan sebagai : “Fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap dua publik, mengidentifikasikan kebijakan dan prosedur sebuah perusahaan terhadap publiknya, menyusun rencana serta menjalankan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan publik”.²⁰

a. Komunikasi Humas

Komunikasi secara etimologi (bahasa), kata “ komunikasi” berasal dari bahasa ingris “communication” yang mempunyai akar kata dari bahasa latin “ *communicare*”. Kata *communicare* sendiri mempunyai tiga kemungkinan arti yaitu:

- 1) “*to make common*” atau membuat sesuatu menjadi umum.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) “*cum + munus*” berarti saling memberi sesuatu sebagai hadiah.

3) “*cum+ munire*” yaitu membangun pertahanan bersama¹¹

Diantara arti komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui sistem lambang- lambang, tanda – tanda, tingkah laku. Komunikasi juga diartikan sebagai cara untuk mengkomunikasikan ide dengan pihak lai, baik berbincang – bincang berpidato , menulis, maupun melakukan korespondensi.¹²

Seperti dikutip dari Maksimus Ramses Lalongkoe dan Thoomas Alfai Edison, bahwa dalam teori Harold Laswell, komunikasi pada hakekatnya merupakan suatu proses yang menjelaskan, siapa, mengatakan apa,dengn saluran apa, kepada siapa , dan dengan akibat apa/ hasil apa.¹³

Sedangkan pengertian humas itu sendiri adalah upaya yang disengaja, direncanakan dan dilakukan terus menerus untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antara organisasi dan publiknya.¹⁴

Sesuai dengan kutipan yang diambil dari Onong Uchjana Effendy, bahwa dalam teori rex harlow, Humas/PR merupakan fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian , penerimaan dan kerja sama.¹⁵

Berdasarkan definisi di atas bisa diambil kesimpulan bahwa PR merupakan fungsi manajemen, yang menciptakan dan memelihara komunikasi,pengertian , dukungan, dan kerja sama antara suatu perusahaan dengan publiknya sehingga tercipta situasi saling memperoleh manfaat.

¹¹ Muhammad Mufid, Komunikasi dan Regulasi Penyiaran, Jakarta: Kencana, 2010, hlm. 1.

¹² Hartani Hefni, Komunikasi Islam, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 2

¹³ Maksimus Ramses Lalongkoe dan Thoomas Alfai Edison, Komunikasi Terapeutik Pendekatan Praktek Praktis Kesehatan, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014) hlm. 46.)

¹⁴ Afo Liliweri, Sosiologi dan Komunikasi Organisasi, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), Cet. 1, hlm. 243.)

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, Human Relation & Public Relations, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hlm. 17)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi memberikan kontribusi yang sangat besar dalam kegiatan humas. Sebagaimana dikutip dari Rosady Ruslan, bahwa dalam teori Cutlip, Center dan Broom, ada empat langkah dalam *public relation* merupakan proses perencanaan kegiatan yang menjadi landasan. Adapun empat langkah tersebut adalah sebagai berikut :

1) *Defining the problem*

Public relation harus melakukan pemantauan terhadap informasi, opini, sikap dan perilaku yang terkait dengan objek yang diteliti.

2) *Planning and programming*

Pada tahap ini *public relations* mempelajari situasi berdasarkan apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan dan dikatakan.

3) *Taking action and communicating*

Dalam tahap ini ditentukan mengenai siapa yang akan melakukan dan mengkomunikasikan program ini kepada publik.

4) *Evaluating the program*

Proses ini melibatkan penilaian terhadap implementasi dan hasil dari program yang telah dilakukan. Namun hasil evaluasi ini bisa digunakan untuk pencarian informasi pada tahap awal agar pelaksanaan kegiatan kedepannya dapat lebih baik.¹⁶

Komunikasi Humas merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sasaran.¹⁷

¹⁶ Rosady Ruslan, *Seri Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007, hlm. 29)

¹⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 4)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian fungsi komunikasi humas merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan sukses tidaknya sebuah proses komunikasi.

b. Peranan Humas

Keberadaan humas di sejumlah organisasi, perusahaan, instansi atau lembaga pemerintahan pada saat ini tidak dapat dianggap remeh. Humas saat ini boleh dikatakan telah berkembang sebagai bagian penting di organisasi, utamanya untuk menciptakan pendapat publik. Adanya humas telah menjadi faktor penentu dalam mempengaruhi seluruh perilaku publik untuk menerima serta mengenal jasa, produk, atau gagasan dari sebuah lembaga, instansi, atau perusahaan komersial. “Humas harus diposisikan secara langsung berdekatan dengan manajemen, menjadi staf manajemen puncak. Humas harus terletak pada garis lini manajemen tersebut. Kedudukan humas seharusnya masuk di dalam direksi karena salah satu tugasnya adalah mengorganisasi seluruh kegiatan komunikasi organisasi baik secara internal maupun eksternal. Hal ini hanya bias dilaksanakan dengan baik apabila humas mengetahui transparansi sistem organisasi, masalah yang sedang dihadapi, hal-hal yang harus cepat diatasi, dan arah perkembangan atau pembaruan.” Adapun peranan humas menurut Firsan Nova yaitu

- 1) Penasihat ahli, Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan antara humas dengan manajemen organisasi ini ibarat dokter dengan pasiennya, artinya pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari humas tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan humas yang telah dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.
- 2) Fasilitator komunikasi, Dalam hal ini, humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Humas harus bisa menjelaskan kembali keinginan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya.

- 3) Fasilitator proses pemecahan masalah Peranan humas dalam proses pemecahan persoalan merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan berupa keputusan dalam mengatasi persoalan yang ada.
- 4) Memberi peringatan dini kepada para manajer untuk mengantisipasi setiap kecenderungan. Salah satu kewajiban seorang humas yaitu selalu mengingatkan para manajer dalam melakukan berbagai kegiatannya. Jangan sampai dengan adanya kegiatan menimbulkan permasalahan dimata publik.
- 5) Menggunakan reset dan teknik-teknik komunikasi sebagai sarana utama. Media yang digunakan sebagai sarana komunikasi oleh humas harus disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

c. Unsur Dasar Humas

Humas terdiri dari empat unsur dasar, yaitu merupakan filsafat manajemen yang bersifat sosial, suatu pernyataan tentang filsafat tersebut dalam keputusan kebijaksanaan, tindakan akibat kebijaksanaan; dan komunikasi dua arah yang menunjang ke arah penciptaan, kebijaksanaan ini kemudian menjelaskan, mengumumkan, mempertahankan, atau mempromosikannya kepada public sehingga memperoleh saling pengertian dan itikad baik.¹⁸

- 1) Humas berdasarkan pada filsafat sosial manajemen.

Unsur dasar pertama humas adalah filsafat sosial dari manajemen yang meletakkan kepentingan masyarakat lebih dulu pada segala sesuatu yang berkenaan dengan perilaku organisasi.

¹⁸ H. Razier Moore, Ph.D, Humas Membangun Citra dengan Komunikasi, Bandung : PT. Rosdakarya, 2005, hlm.6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Humas adalah suatu filsafat sosial yang diungkap dalam keputusan kebijaksanaan.

Setiap lembaga memiliki kebijaksanaan-kebijaksanaan yang menetapkan sejumlah tindakan yang harus diikuti dalam kegiatannya. Penciptaan kebijaksanaan ini, yang meliputi sejumlah fungsi, merupakan tanggung jawab pokok dari manajemen. Keputusan-keputusan kebijaksanaan akan mencerminkan kepentingan public dari organisasi itu. Keputusan kebijaksanaan humas suatu organisasi adalah salah satu keputusan kebijaksanaan yang terpenting.

- 3) Humas adalah tindakan sebagai akibat dari kebijaksanaan sehat.

Pernyataan kebijaksanaan, meskipun mencerminkan maksud manajemen untuk melayani kepentingan public, tidaklah cukup. Agar lebih berarti, kebijaksanaan itu haruslah diungkap dalam tindakan-tindakan yang sesuai dengan kebijaksanaan itu.

- 4) Humas adalah komunikasi.

Unsur dasar humas keempat adalah komunikasi dua arah. Melalui keseksamaan dalam mendengarkan opini publiknya, dan kepekaan dalam menginterpretasikan setiap kecenderungan kegagalan dalam komunikasi dan mengevaluasi serta mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan untuk mengubah sifat, pendekatan, atau penekanan setiap fase kebijaksanaannya. Melalui komunikasi dengan publiknya, manajemen mengumumkan, menjelaskan, mempertahankan, atau memperomosikan kebijaksanaannya dengan maksud untuk mengukuhkan pengertian dan penerimaan.

d. Fungsi Humas

Tujuan humas mencakup public understanding (pengertian publik), *public confidence* (kepercayaan publik), *public support* (dukungan publik), dan *public cooperation* (kerjasama publik). Dengan berbagai tujuan tersebut maka humas berfungsi untuk:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) *To ascertain and evaluate public opinion as relates to his organization* (mengetahui secara pasti dan mengevaluasi pendapat umum yang berkaitan dengan organisasinya).
- 2) *To counsel executive on ways of dealing with public opinion as it exist* (menasehati para eksekutif mengenai pendapat umum yang timbul).
- 3) *To use communication to influence public opinion* (menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum).

e. Ruang Lingkup Tugas Humas

Fungsi humas dapat diharapkan sebagai “mata”, “telinga”, dan “tangan kanan” pimpinan puncak perusahaan. Ruang lingkup tugas humas diantaranya:

1) Internal:

- a) Membina sikap mental karyawan agar dalam diri merek tumbuh ketaatan, kebutuhan, dan dedikasi terhadap lembaga/ perusahaan dimana mereka bekerja.
- b) Menumbuhkan semangat korp atau kelompok yang sehat dan dinamis.
- c. mendorong tumbuhnya kesadaran lembaga/perusahaan.

2) Eksternal

Mengusahakan tumbuhnya sikap dan citra (*image*) public yang positif terhadap segala kebijakan dan langkah-tindakan organisasi/perusahaan. Pada prinsipnya, ruang lingkup tugas humas ada dua yaitu, membina hubungan ke dalam (*publik internal*) dan membina hubungan keluar (*publik eksternal*). Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan/atau organisasi itu sendiri. Sedangkan publik eksternal adalah masyarakat. Ruang lingkup tugas tersebut dapat diuraikan ke dalam tugas pokok humas sehari-hari berikut:

- a) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (*visual*) kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan, serta kegiatan yang dilakukan. Itu semua disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan publik internal atau eksternal. Memerhatikan, mengolah, mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi perbaikan dan perkembangan organisasi.

- b) Memonitor, merekan, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat. Menjalankan dan bertanggung jawab terhadap kehidupan kita bersama dengan lingkungan. Karena mereka ikut menentukan kehidupan organisasi apabila kita tidak saling mengganggu, maka perlu diajak berunding, demi kebaikan semua pihak dan tak ada yang dirugikan.
- c) Memperbaiki citra organisasi.
- d) Tanggung jawab sosial. Humas merupakan instrument untuk bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Terutama kelompok publik sendiri, publik internal, dan pers. Yang penting diusahakan bahwa seluruh organisasi bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya dan memerlukan informasi. Itulah mentalitas dan budaya mereka atau organisasi, apabila mau mendapat kepercayaan publik, dan masyarakat umumnya. Suatu organisasi mempunyai kewajiban adanya usaha untuk pelayanan sosial yang harus menjadi tanggung jawab, “pintu terbuka”.

2. Pelayanan Prima**a. Pengertian Pelayanan Prima**

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian pelayanan yang bersifat komersial maupun non- komersil harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang setia (*loyal*) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian mereka harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menempatkan konsumen sebagai asset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi, terutama perusahaan, yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/ perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut

- 1) Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
- 2) Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya.
- 3) Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Dari waktu ke waktu, masyarakat berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Sejalan dengan itu tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat (konsumen/pelanggan) terus berubah semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus dikembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Para penyedia layanan, terutama dibidang bisnis, sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga mereka tahu pasti, bahwa memuaskan pelanggan adalah keharusan. Mereka pun menyadari, jika mereka mampu memberikan layanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung, kebaikan layanannya akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelanggannya akan disampaikan oleh pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai.

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis sering kali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan / pelayanan telah menjadi salah satu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima.

Kata layanan prima atau layanan istimewa (*excellent Service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*service excellent*” atau disingkat sebagai “SEx” dan saat ini bahkan sering ditulis dengan huruf besar “SEX”.

Menurut Elhaitammy Pelayanan prima (*Service of excellent*) merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam konsep pelayanan prima terdapat 4 unsur pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima, maka pihak *customer service* harus memiliki tingkat ketrampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*).¹⁹

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. dalam konsep pelayanan prima terdapat 6 unsur pokok yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakandan tanggung jawab.²⁰

Dalam perkembangan dunia jasa saat ini dikenal istilah pelayanan prima. Definisi pelayanan prima mengandung beberapa pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Menurut

¹⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010, Hal.280

²⁰ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003, hal. 27



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Barata pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut : ²¹

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai, adapun sikap yang di tunjukan untuk meningkatkan pelayanan primaterhadap pelanggan.

3) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

4) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, memegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan

²¹ Barata, Atep, Pelayanan Prima, Paradigma, Bandung, 2004, hlm 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

5) Tanggung Jawab (*Responsible*)

Tanggung jawab (*Responsible*) adalah Suatu sikap berperipikakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Penerapan prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pada pelanggan agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima yang ingin ditetapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya.

b. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.²²

Dalam dunia bisnis atau instansi pemerintah sering kita mendengar kalimat ”utamakan pelayanan terhadap pelanggan” yang berarti senantiasa memperhatikan dan melayani kebutuhan pihak pengguna barang atau jasa ataupun masyarakat luas atau pelanggan dengan melakukan proses layanan yang baik sesuai di inginkan masyarakat atau pelanggan tersebut. Ada beberapa hal pokok yang menjadi tujuan pelayanan prima, yaitu sebagai berikut :

- 1) Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- 2) Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

²² Ketut Redjasa, “Strategi Pelayanan Prima sebagai Upaya Memenangkan Persaingan Bisnis pada Restoran Masa INN di Era Pasar Bebas”, Vol. 5 No.1.Maret 2015.hal. 34

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang atau jasa yang kita tawarkan

Tujuan dari pelayanan prima yang telah diberikan oleh perusahaan bersangkutan, yaitu:

- 1) Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pelanggannya
- 2) Tetap menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya
- 3) Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.²³

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Kepercayaan adalah modal bagi kerja samadan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.²⁴ Pelayanan prima harus di tunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi jauh kedepan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

c. Konsep Pelayanan Prima

Adapun konsep dasar pelayanan prima meliputi beberapa hal, yaitu:

- 1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam

²³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010, Hal. 288

²⁴ Banta, Atep, *Pelayanan Prima*, Bandung, 2004,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan keluar organisasi atau perusahaan. Kemampuan (*Ability*) dalam pelayanan prima yang dimaksud kemampuan adalah kemampuan minimal yang harus ada pada diri seseorang, yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, antara lain:

- a) Memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugasnya
- b) Memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya
- c) Memiliki daya kreativitas yang cukup baik
- d) Memahami cara-cara berkomunikasi yang baik
- e) Memahami cara memposisikan diri dalam berbagai situasi sehingga mudah beradaptasi dengan lingkungan
- f) Mampu mengendalikan emosi ²⁵

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap (*Attitude*) meliputi tiga prinsip:

- a) Melayani pelanggan dengan penampilan yang sopan dan serasi.
- b) Melayani pelanggan dengan berfikir positif
- c) Melayani pelanggan dengan sikap menghargai ²⁶

3) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

4) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para

²⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003, hal.209

²⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003, hal.212

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan, memegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

5) Tanggung Jawab (*Responsible*)

Tanggung jawab (*Responsible*) adalah Suatu sikap berperiphikan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan.

Penerapan prinsip prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pada pelanggan agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima yang ingin ditetapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya.

d. Pentingnya Pelayanan Prima

Era globalisasi telah mendorong pasar menjadi semakin terbuka dan kompetitif. Hal ini berdampak pada bergesernya paradigma bisnis, di mana pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan terhadap kelangsungan bisnis. Dengan harapan pelanggan yang semakin tinggi akan kualitas produk atau layanan yang diberikan, serta semakin meningkatnya kompetisi, sangat penting bagi para pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada pelanggan.

Faktor utama yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan dan kenyataan yang terjadi selama pelanggan berinteraksi dengan perusahaan. Harapan pelanggan sangat dipengaruhi oleh hal-hal seperti tingkat ekonomi, kondisi sosial-budaya, latar belakang pendidikan, usia, dan jenis kelamin. Sedangkan kondisi nyata saat pelanggan berinteraksi dengan perusahaan juga dipengaruhi oleh banyak hal, termasuk karakter *frontliner* perusahaan yang berinteraksi dengan pelanggan dan kemudahan saat melakukan transaksi dengan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimana caranya memastikan kualitas produk atau layanan yang diberikan akan membuat pelanggan puas, dan bahkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan? Perusahaan harus memastikan bahwa kondisi nyata saat penyampaian produk kepada pelanggan minimal sesuai dengan harapan pelanggan, atau jika dimungkinkan melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan *service excellence*, dengan melakukan segala tindakan yang diperlukan agar pelanggan puas dan datang kembali untuk memberi produk atau layanan yang ditawarkan.

Terdapat 3 pilar yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu fasilitas, program, dan sumber daya manusia. Di antara ketiga pilar tersebut, sumber daya manusia merupakan pilar utama yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian, penyebab mayoritas pelanggan meninggalkan bisnis kita adalah karena sikap petugas yang kurang peduli saat berinteraksi dengan pelanggan. Untuk itulah perusahaan perlu menanamkan pentingnya *service excellence* kepada seluruh karyawannya, agar pelanggan senantiasa puas, kepuasan pelanggan senantiasa terjaga, dan pelanggan akan loyal kepada produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Berikut ini adalah aturan emas (*golden rule*) hal-hal yang dilakukan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan:

1. Selalu berorientasi kepada pelanggan
2. Sambut pelanggan dengan sigap
3. Fokus pada solusi masalah pelanggan
4. Peka terhadap situasi yang sulit bagi pelanggan
5. Jika menjanjikan sesuatu kepada pelanggan, selalu tepati janji tersebut
6. Berikan pelayanan ekstra
7. Ucapkan terima kasih
8. Jadikan pengalaman sebagai bahan untuk berkembang.

e. Harapan Pelanggan

Dalam aktivitas bisnis, perkantoran, dan berbagai aktivitas yang melibatkan produsen dan konsumen biasanya terdapat harapan (*expectation*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari pelanggan (konsumen). Pelanggan berharap urusan atau aktivitasnya dilayani dengan baik oleh perusahaan, penjual, pelayan, dan sebagainya.

Harapan pelanggan tersebut merupakan wujud dari keinginan pelanggan untuk menggunakan produk, entah itu berupa barang maupun jasa, dari individu maupun organisasi. Itulah mengapa suatu organisasi harus memberikan layanan terbaik (*excellent service*) pada pelanggannya. Pelayanan terbaik atau pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan akan produk yang ditawarkan atau pun berupa kerja sama yang ingin dibangun di antara mitra atau klien baik yang berasal dari unsur pemerintah maupun kalangan swasta.

1. Apa Saja Harapan Pelanggan?

Pelanggan merupakan individu maupun organisasi yang menjadi mitra atau konsumen suatu organisasi (perusahaan/lembaga). Pelanggan bisa berasal dari lingkup internal maupun eksternal.

Pelanggan memiliki harapan-harapan tertentu pada suatu organisasi dimana ia berhubungan. Umumnya harapan pelanggan itu berwujud pada bentuk pelayanan prima yang diharapkan mampu diberikan oleh perusahaan, produsen, penjual, dan pihak-pihak yang bertugas memberikan pelayanan.

Di antara harapan pelanggan terhadap adanya pelayanan yang prima adalah pelayanan itu semakin baik (*better*), semakin cepat (*faster*), semakin murah (*cheaper*), dan semakin mudah (*easier/more simple*).

2. Kepuasan, Harapan Tertinggi Pelanggan

Meski tak mudah merebut hati pelanggan agar setia menggunakan produk atau menjalin kerja sama dengan organisasi/individu, namun dengan pelayanan yang terbaik maka hal tersebut bukan tak mustahil bisa terwujud.

Pelanggan yang merasa bahwa harapannya terpenuhi dan dilayani dengan baik akan menunjukkan sikap puas dan akan memberikan nilai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

positif pada organisasi yang menjadi mitra atau produsennya. Kepuasan pelanggan dengan demikian merupakan harapan tertinggi pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat dimaknai sebagai perasaan pelanggan dimana kinerja organisasi (perusahaan, lembaga, dsb) mampu memenuhi harapan. Bahkan kepuasan itu akan tercapai bila kinerja maupun layanan melebihi harapan pelanggan. Artinya pelanggan tidak kecewa dengan kinerja organisasi.

3. Solusi Pelayanan Prima

Tentu saja untuk mewujudkan harapan pelanggan tersebut dibutuhkan adanya komitmen, kedisiplinan, dan sikap terbaik dalam memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima tak lain adalah senjata ampuh bagi organisasi guna merebut hati pelanggan agar setia menggunakan produk dan menjalin kerja sama.

Selama ini barangkali pelayanan yang diberikan pada pelanggan tidak maksimal. Pelayanan diberikan sekedarnya saja. Asal pelanggan terlayani dan sesuai prosedur, tak peduli apakah pelanggan puas dengan kinerja pelayanan atau tidak.

Nah, jika demikian halnya, maka organisasi/perusahaan perlu mencari solusi bagaimana meningkatkan kinerja organisasi termasuk individu-individu (sumber daya manusia) yang terdapat di dalamnya.

Maka melakukan atau mengikuti pelatihan pelayanan prima (training service excellence) merupakan cara terbaik untuk meningkatkan kemampuan, sikap, dan mental sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan guna memenuhi harapan pelanggan.

3. BPJS Kesehatan

BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditujukan bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Pembentukan BPJS Kesehatan ini berlandaskan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan mekanisme atau tata cara pelaksanaannya di atur dalam Peraturan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah bekerja di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 UU BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjaannya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran.

Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Jaminan kesehatan secara universal diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada 2014 dan pada 2019.

Di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan juga memiliki standar kerja operasional yang sama seperti memiliki seorang kepala cabang dan beberapa divisi yang membantunya seperti divisi kepala bidang perluasan peserta dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

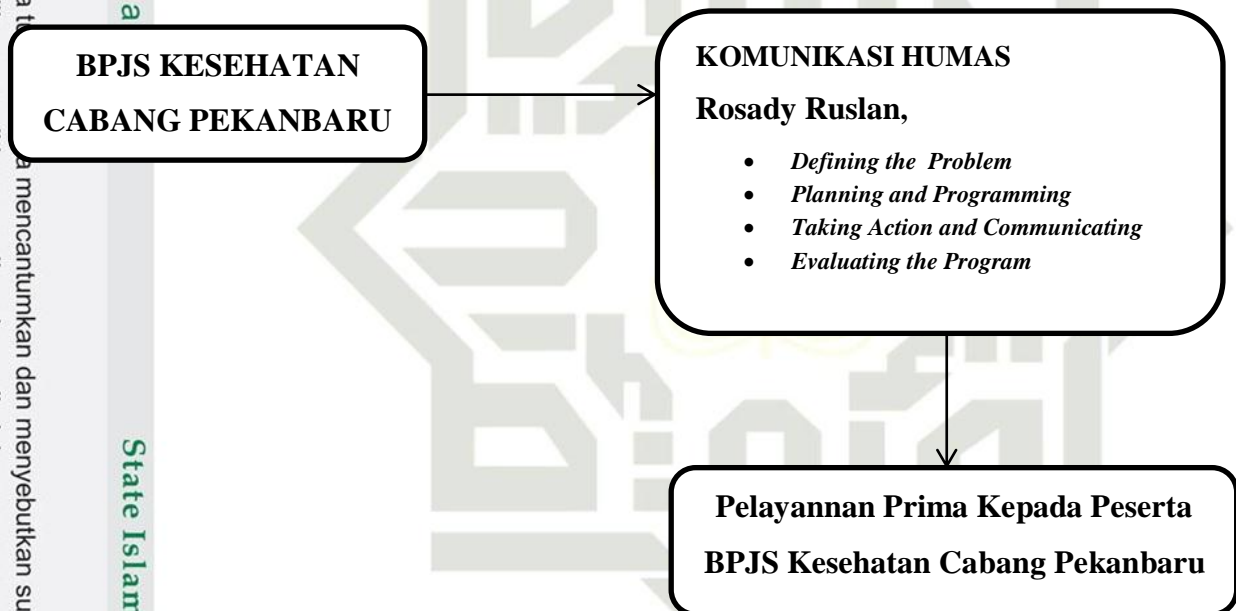
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepatuhan, divisi penjaminan manfaat primer, divisi penjaminan manfaat rujukan, divisi unit sdm dan umum, divisi unit penagihan dan keuangan, dan divisi divisi kepesertaan dan pelayanan peserta. Disini penulis mengambil latar belakang masalah yang ujung tombaknya terletak pada bidang kepesertaan dan pelayanan peserta (KPP)Myang mana bidang ini melayani para peserta secara langsung sehingga setiap informasi yang ingin peserta dapatkan langsung bisa melalui bidang KPP ini.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber . olahan penelitian 2020

Untuk mengetahui pelayanan prima yang dilakukan dikantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru, maka peneliti mengemukakan kerangka pikir yang menggunakan Pelayanan Prima, meliputi, *Ability, Attitude, Attention, Action, Repossible*. Konsep pelayanan ini digunakan menjadi indicator dalam melakukan penelitian ini. Kerangka pikir ini peneliti gunakan supaya penelitian yang dikaji menjadi terarah, dan juga acuan agar penelitian menjadi sistematis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penulis akan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dimana penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.²⁷

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis melakukan penelitian di Kantor BPJS Kesehatan cabang Kota Pekanbaru-Riau. Adapun alasan pemilihan penelitian di lokasi ini adalah karena permasalahan tersebut belum pernah diteliti di tempat yang bersangkutan, data dan informasi mudah diperoleh dan lokasinya mudah dijangkau.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama 4 bulan, yaitu dari bulan April sampai dengan Agustus 2020.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek menurut Partanto dan Barry adalah orang yang dipakai untuk percobaan atau penelitian atau yang diteliti oleh sebuah penelitian²⁸

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Rachmat teknik *purposive sampling* ini adalah mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti yaitu orang yang bekerja di kantor BPJS sebagai humas dalam penelitian ini disebut

²⁷ Rakhmat. Metode Penelitian Komunikasi. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), 25

²⁸ Partanto, Kamus Ilmiah Populer, (Surabaya: Arloka, 1994), 532



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

frontliner dan juga para peserta BPJS yang datang ke kantor BPJS cabang Kota Pekanbaru yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan orang-orang dalam populasi yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sampel.²⁹ Yang menjadi subjek penelitian adalah pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam memberikan sebuah pelayanan prima pada peserta BPJS Kesehatan.

2. Sumber Data Penelitian

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua macam data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subyek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda, kejadian, kegiatan, dan hasil suatu pengujian tertentu. Sumber data primer ini adalah data yang diperoleh langsung dari Pegawai Kantor BPJS Kesehatan Pekanbaru melalui wawancara, observasi, dan lain-lain.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh dari instansi yang umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi.³⁰

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi, serta berita-berita yang berhubungan dengan strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Kepada Masyarakat Indonesia.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi tentang penelitian sebagai pelaku atau orang lain yang memahami objek penelitian.³¹

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Seperti yang telah disebutkan di atas,

²⁹ Rachmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi, (Jakarta: Kencana, 2006), 156

³⁰ Rosady Ruslan. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 138

³¹ Bungin Burhan. Penelitian Kualitatif. (Jakarta: Kencana, 2010), 76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka peneliti membagi informasi menjadi dua kategori, yakni *Key Informan* (informan kunci) dan *Secondary Informan* (informan pendukung). Berikut penjelasannya:

1) *Key Informan* (Informan Kunci)

Dalam penelitian ini yang menjadi informasi kunci adalah kepala bidang Pelayanan pelayanan dan peserta (KPP) BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, Supervisor Frontliner, dan peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

2) *Secondly Informan* (Informan Sekunder)

Dalam penelitian ini yang menjadi informan sekunder adalah arsip-arsip dan dokumentasi serta berita-berita yang melengkapi atau memperkuat adanya penelitian dari informan kunci.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, bertujuan agar data-data yang dikumpulkan relevan dengan permasalahan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat lebih teruji dan terpercaya oleh penguji. Dalam penelitian ini metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian diantaranya adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.³² Wawancara dilakukan secara terstruktur yaitu merupakan wawancara yang sama dengan struktur yang digunakan untuk menentukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal.³³

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada Pegawai BPJS Kesehatan bagian Pelayanan peserta, Pimpinan BPJS Kesehatan, dan para peserta BPJS Kesehatan dari kalangan Mandiri, Pegawai Swasta, dan Pegawai Negeri Sipil

³² Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. (Bandung: Alfabeta, 2012), 72

³³ Meleong. Metodologi Penelitian Kualitatif. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), 139



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.³⁴ Dalam hal ini penulis melakukan Observasi secara langsung kepada kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dan para pesertanya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis terutama arsip-arsip tentang pendapat dan teori yang berhubungan dengan masalah-masalah dalam penelitian ini.³⁵ Metode dokumentasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumen yang dimaksud bias berupa file bentuk surat, agenda, catatan harian, profil lembaga, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru.

5. Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan dan keabsahan data. Agar lebih akurat dalam validitas data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan data dengan menggunakan triangulasi. Validitas riset kualitatif terletak pada proses sewaktu peneliti turun ke lapangan untuk mengumpulkan data dan sewaktu proses analisis-interpretatif data. Triangulasi adalah teknik menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain yang tersedia). Disini jawaban subjek di cross-check dengan dokumen yang ada.³⁶

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode triangulasi data dengan narasumber, yakni dengan membandingkan anatara hasil wawancara

³⁴ Satori. Metodologi Penelitian Kualitatif. (Bandung: Alfabeta: Bandung, 2011), 72

³⁵ Suharismi Arikunto. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 151

³⁶ Rachmat Kriyanto. Teknik Praktik Riset Komunikasi. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 70



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara informan satu dengan yang lainnya, membandingkan hasil wawancara dan dokumen yang ada dengan pengamatan yang dilakukan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan uraian dasar, ia membedakan dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan antara uraian satu dengan yang lainnya.³⁷

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif diartikan melukiskan variable, satu demi satu, penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.³⁸

Langkah-langkah analisis data kualitatif mengandung tiga kegiatan yang saling terkait. Pertama adalah mereduksi data, yaitu analisis yang menajamkan, menggolongkan, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Yang kedua adalah menampilkan data, yakni pada proses ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan menjadi makna tertentu dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar variabel. Dan yang ketiga adalah mengambil kesimpulan dari data yang diperoleh, sehingga data menjadi jelas dan dapat diambil kesimpulannya.

Ada pula menggunakan cara lain yaitu 4 cara sebagai berikut,

1. Pengumpulan Data (*Data Collections*)

Data Collections merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, abstrak, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari lapangan study.

³⁷ Yazid, Dkk. Metode Penelitian. (Pekanbaru: Cv Wirta Izani: Pekanbaru, 2009), 114

³⁸ Jalaludin Rachmat. Psikologi Komunikasi. (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2004), 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Display Data

Display data adalah pendekripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian data juga dapat dalam bentuk matrik.

4. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Verifikasi dan penegasan kesimpulan adalah kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi. Yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Singkat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

BPJS adalah bentuk belanja bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No. 30-32 Depan Makam Pahlawan Pekanbaru. Tujuan penyelenggaraan BPJS adalah menciptakan kesejahteraan kepada seluruh rakyatnya. Dalam hal ini, maka Indonesia membentuk penyelenggaraan jaminan sosial yaitu BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial). Yang dimana tujuan dari *Institut* ini memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Sebelum BPJS tertentu, beberapa program jaminan sosial telah terbentuk, seperti Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) yang mencakup tentang jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, dan jaminan kematian bagi tenaga kerja. Selanjutnya Jaminan untuk pegawai Negeri yaitu TASPEN (Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri) dan ASKES (Asuransi Kesehatan dan untuk Pajurut Tentara Nasional Indonesia (TNI), anggota Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dan PNS Kementerian Pertahanan /TNI/ Polri beserta keluarganya telah dilaksanakan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Indonesia (ASABRI).

Namun Sebagian besar masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai dengan program-program diatas.Perlu adanya sasaran yang lebih luas lagi dan manfaat yang lebih besar pada setiap peserta.Oleh karena itu, di bentuklah BPJS yang diharapkan menjadi penyempurna dari program - program jaminan sosial tadi, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan adanya BPJS kesehatan ini pelayanan medis bisa lebih jeli dan teliti mengidentifikasi masalah pasien dan melakukan tindakan/pemeriksaan sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan indikasinya, karena BPJS membiayai sesuai dengan diagnosa penyakit dan telah dihitung pemeriksaan yang dilakukan sesuai indikasi. Namun, dampak dari BPJS ini adalah ke dokter juga, yaitu penetapan biaya yang sesuai belum ditentukan.³⁹

Kemiskinan mempengaruhi kesehatan sehingga orang miskin menjadi rentan terhadap pelbagai macam penyakit, karena mereka mengalami gangguan sebagai berikut:

1. Menderita gizi buruk
2. Pengetahuan kesehatan kurang
3. Perilaku kesehatan kurang
4. Lingkungan pemukiman buruk
5. Biaya kesehatan tidak tersedia

Sebaliknya kesehatan mempengaruhi kemiskinan. Masyarakat yang sehat menekan kemiskinan karena orang yang sehat memiliki kondisi sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja tinggi
2. Pengeluaran berobat rendah.
3. Investasi dan tabungan memadai
4. Tingkat pendidikan maju
5. Tingkat fertilitas dan kematian rendah
6. Stabilitas ekonomi mantap⁴⁰

Beberapa data empiris global menemukan hubungan bahwa Kematian bayi keluarga miskin tiga kali lebih tinggi dari keluarga tidak miskin. Kematian balita keluarga miskin lima kali lebih tinggi dan keluarga tidak miskin. Pertumbuhan ekonomi negara dengan tingkat kesehatan lebih baik (IMR antara 50-100/1000 kelahiran hidup) adalah 37 kali lebih tinggi dibandingkan dengan negara dengan tingkat kesehatan lebih buruk. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin mempunyai arti penting karena 3 alasan.

Menjamin terpenuhinya keadilan sosial bagi masyarakat miskin, sehingga pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin mutlak mengingat kematian bayi

³⁹ <http://bpjs-kesehatan.go.id/>

⁴⁰ *Ibid.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan kematian balita 3 kali dan 5 kali lebih tinggi dibanding pada keluarga tidak miskin. Di sisi lain penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik bagi inasyarakat miskin, dapat mencegah 8 juta kematian sampai tahun 2010.

Untuk kepentingan politis nasional yakni menjaga keutuhan integrasi bangsa dengan meningkatkan upaya pembangunan (termasuk kesehatan) di daerah miskin dan kepentingan politis internasional untuk menggalang kebersamaan dalam memenuhi komitmen global guna menurunkan kemiskinan melalui upaya kesehatan bagi keluarga miskin.

Hasil studi menunjukkan bahwa kesehatan penduduk yang baik, pertumbuhan ekonomi akan baik pula dengan demikian upaya mengatasi kemiskinan akan lebih berhasil.⁴¹

Upaya-upaya pelayanan kesehatan penduduk miskin, memerlukan penyelesaian menyeluruh dan perlu disusun strategi serta tindak pelaksanaan pelayanan kesehatan yang peduli terhadap penduduk miskin. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, karena setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.⁴² BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berubah menjadi Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (universal health insurance) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat. Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, himpunan dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya. Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya. Pada tahun 1992, PHB berubah status



menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial.

Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat. PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero).

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan.

Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (KN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Dasar Penyelenggaraan :

UUD 1945

UU No. 23/1992 tentang Kesehatan

UU No.40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
Sate Islamah University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005,

Prinsip Penyelenggaraan mengacu pada :

1. Diselenggarakan secara serentak di seluruh Indonesia dengan azas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang.
2. Mengacu pada prinsip asuransi kesehatan sosial.
3. Pelayanan kesehatan dengan prinsip managed care dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.
4. Program diselenggarakan dengan prinsip nirlaba.
5. Menjamin adanya probabilitas dan ekuitas dalam pelayanan kepada peserta.
6. Adanya akuntabilitas dan transparansi yang terjamin dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian, efisiensi dan efektifitas.⁴³

Pada tahun 2014, mulai tanggal 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sesuai dengan Undang-undang No. 24 tahun 2011 tentang BPJS.

Cita cita BPJS di Tahun 2015 BADAN Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memiliki cita-cita besar untuk mewujudkan Indonesia sehat di tahun 2015. Tentu hal ini butuh upaya yang besar agar masyarakat tidak mengeluh terhadap layanan jaminan sosial yang selama ini terjadi.

Direktur BPJS Kesehatan Fachmi Idris mengatakan sudah satu tahun BPJS Kesehatan diamanatkan untuk mengelola jaminan sosial kesehatan sesuai undang-undang. Banyak perubahan dan terobosan yang diusahakan agar penyelenggaraan jaminan ini lancar tanpa hambatan. "Tahun pertama sudah kami mulai, dan penyempurnaan dalam menjalankan program mulia ini akan terus kami sempurnakan. Kami mohon dukungan ibu Menkes (Menteri Kesehatan-red) untuk mewujudkan cita-cita kami," ujar Fachmi di Kantor Pusat BPJS Kesehatan, Jakarta, Kamis (29/1/2015)

Menurutnya, sukses melaksanakan program ini bukan sekedar mencetak kartu, tetapi bagaimana cara pendistribusian kartu itu kepada para peserta,

⁴³Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005"

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terutama yang tergolong Penerima Bantuan Iuran (PBI). Sukses di sini bukan sekadar cetak kartu. Itu selesai cepat. Tapi bagaimana memastikan kartu itu terdistribusi dan diterima tahun pertama oleh seluruh peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang totalnya empat juta dibagikan awal dan dimanfaatkan peserta, paparnya. Lanjutnya, sukses kendali mutu dan kendali biaya itu juga sangat dibutuhkan. BPJS Kesehatan sangat mengharapkan bantuan Kementerian Kesehatan RI karena banyak yang ingin dilaporkan terkait kendali mutu dan biaya. Untuk mewujudkan cita-cita, BPJS memiliki tiga pilar yang menjadi kunci keberhasilan. Antara lain yaitu pengumpulan pendapatan yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan sumber dana pelayanan kesehatan, pengumpulan risiko yang berguna untuk memastikan subsidi silang antar peserta dan pembelian yang berfungsi untuk memastikan ketersediaan pola dan besaran bagi fasilitas kesehatan.

B. Visi dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

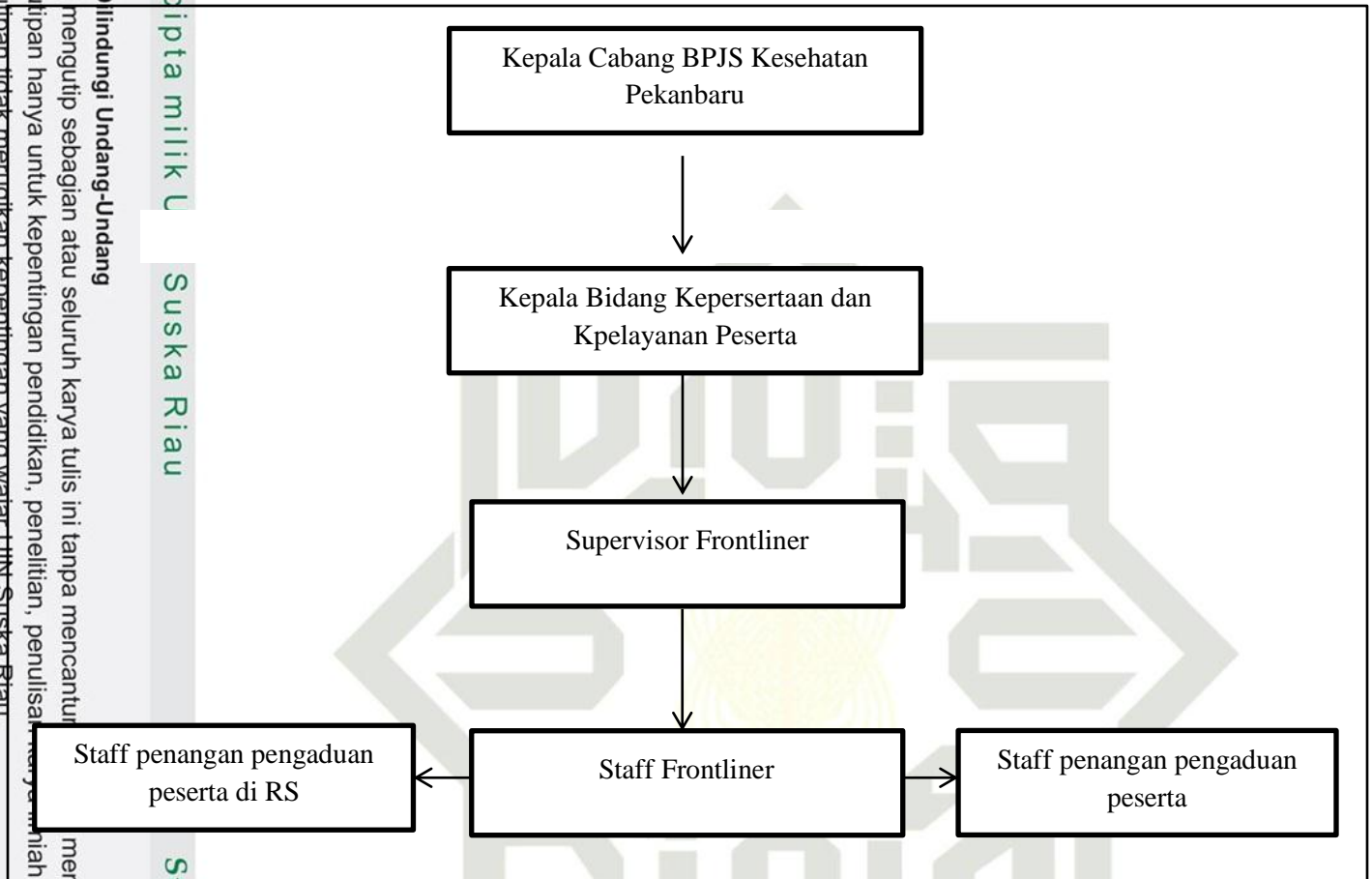
1. Visi

Terwujudnya Jaminan Kesehatan (JKN-KIS) yang berkualitas dan berkesinambungan bagi seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019 berlandaskan gotong royong yang berkeadilan melalui BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya.

2. Misi

1. Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat
2. Memperluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia
3. Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan

C. Struktur BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber: Bidang KP (Komunikasi Publik) BPJS Kesehatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tugas Tugas Divisi di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

a. Kepala Cabang

- 1) Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian dipertanggungjawabkan kepada kantor wilayah;
- 2) Merupakan pimpinan dan penanggungjawab tertinggi dalam Kantor Cabang dan membawahi seluruh bagian. Tugas dan tanggungjawab Kepala BPJS Kesehatan antara lain:
- 3) Mewakili direksi di wilayah kerja operasinya untuk melakukan pendekatan dan kerja sama dengan berbagai pihak atas nama perusahaan;
- 4) Melaporkan perkembangan usaha baik secara periodik maupun insidental kepada kantor wilayah ataupun kantor pusat;
- 5) Menandatangani laporan atas pengajuan klaim, disetujui atau ditolak dengan memperhatikan aturan dalam pengajuan masing-masing klaim;
- 6) Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bank atau kegiatan perwakilan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) Mengelola dan melakukan pembinaan secara internal maupun penilaian terhadap bawahan.

b. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta

- 1) Memastikan terlaksananya fungsi administrasi kepesertaan, pelayanan peserta dan autodebat sesuai pedoman dan kebijakan organisasi
- 2) Memastikan compliance petugas (*frontliner* dan petugas keamanan)
- 3) Memastikan *business continuity procedure* (BCP) dijalankan sesuai dengan pedoman
- 4) Memberikan *approval* jawaban tindak lanjut penanganan pengaduan kepada staf penanganan pengaduan peserta kantor cabang dan staff penanganan pengaduan peserta rumah sakit
- 5) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap program kerja/capaian pelaksanaan pelayanan, diantaranya adalah :
 - a) *Customer service time index* (CSTI) – SUPEL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Pemberian informasi langsung
- c) Pemberian informasi tidak langsung
- d) *Mobile customer service* (MCS)
- e) Pemberian informasi dan penanganan pengaduan
- f) Registrasi dan pemanfaatan mobile JKN
- g) BPJS kesehatan *care center* 1500 400

2. Gambaran Pelayanan yang diberikan BPJS Sebagai Bentuk Pelayanan Prima

Dalam konsep pelayanan prima terdapat 6 unsur pokok yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakandan tanggung jawab. Adapun bentuk pelayanan prima yang di berikan kepada peserta BPJS yang datang ke kantor BPJS cabang Pekanbaru yaitu mulai dari pintu masuk akaan ada security yang akan melayani peserta dengan menyapa dan memberi senyuman lalu menanyakan tujuan peserta datang. Setelah mengetahui permasalahan yang di hadapi peserta maka securitymengarahkan peserta untuk mengisi dokumen sesuai dengan permasalahan yang dihadapinya yang nantinya akan di atasi oleh frontliner. Setelah selesai mengisi dokumen security mengarahkan peserta untuk mengambil nomor antrean.

Setelah itu frontliner melayani peserta yang diawali dengan sapaan seperti menanyakan kabar, memberi senyuman kemudian menanyakan permasalahan yang di hadapi peserta daan kemudian akan di berikan solusinya oleh frontliner. Frontliner akan menjelaskan secara singkat dan padat dalam waktu lima menit perorangan sehingga peserta lain tidak akan menunggu terlalu lama. Setelah selesai memberikan pelayanan tidak lupa ada bentuk *responsibility* dalam bentuk suket kepada peserta untuk di isi untuk mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan frontliner.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dipaparkan, tentang Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru . Ada 4 acuan Komunikasi Humas yang baik yaitu *Defining the problem, Planing and Programming, Taking Action and Communicatig, Evaluating the Program* maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. *Defining the Problem*

Setiap pegawai BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru mulai dari *security, cleaning service* sampai *frontliner* atau *humas* mempunyai kemampuan yang mempuni untuk melayani setiap peserta maupun calon peserta. Maka sebelum mereka bertugas mereka akan di training terlebih dahulu.

2. *Planing and Programming*

Humas mempelajari situasi berdasarkan apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan dan dikatakan

Semua pegawai BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru mampu menjaga sikap mereka mulai dari *gesture* tubuh hingga cara penyampaian dengan baik kepada peserta BPJS Kesehatan. (Perhatian)

Memberikan salam, Menanyakan kabar, menawarkan bantuan, mendengarkan dengan baik, bertutur lembut merupakan hal utama bagi pegawai BPJS Kesehatan terhadap para peserta maupun calon pesertanya.

3. *Taking Action and Communicating*

Menghadapi peserta BPJS Kesehatan dengan sabar dan penuh perhatian serta Komunikatif merupakan bentuk tindakan yang harus dimiliki seorang *Frontliner* ataupun Humas.

4. *Evalaluating the Program*

Memberikan pelayanan terbaik lalu memberikan kesempatan peserta maupun calon peserta BPJS Kesehatan untuk menilai pelayanan yang kita

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berikan dan mengevaluasi diri merupakan bentuk tanggung jawab kepada peserta BPJS Kesehatan.

Maka dapat dipahami bahwa BPJS Kesehatan cabang pekanbaru sudah memenuhi 4 aspek Komunikasi Humas yang peneliti jadikan acuan. *Defining the problem, Planing and Programming, Taking Action and Communicatig, Evaluating the Program* sehingga BPJS Kesehatan sudah memberikan pelayanan atau *Service Excelent* yang baik serta sesuai standar kepada peserta maupun calon peserta yang datang kekantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.

B. Saran

Berkenaan dengan hasil penelitian ini, maka ada beberapa hal yang seharusnya diperhatikan oleh staf dalam memberikan pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan :

1. Seluruh Staf tidak hanya bidang pelayanan peserta diharapkan memperhatikan komunikasi dengan peserta BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru agar informasi yang di sampaikan lebih valid dan tidak simpang siur sehingga peserta maupun non peserta mampu memahaminya..
- Diharapkan kepada staf BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru lebih memanfaatkan dan mengedukasi melalui media-media onlie, seperti social media, media Pers, dan aplikasi Mobile JKN.
- Kepada seluruh staff pelayanan agar lebih memberikan pelayanan dengan lebih maksimal dengan selalu konsisten memberikan senyuman kepada semua orang yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhaimi. 2006. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Barata, Atep. 2004. *Pelayanan Prima, Paradigma*. Bandung.
- Barata, Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana,
- Dasmawita, Yulianis. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pemilik Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dirumah Sakit Umum Daerah*.
- Eprison. 2014. *Penerapan Fungsi Public Relation Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Hotel Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hasil Wawancara Dengan Edison Pada Tanggal 20 Juli 2020 Dikantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
- Hasil Wawancara Dengan Rika Senja Purnama Pada Tanggal 20 Juli 2020 Dikantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
- Hasil Wawancara Dengan Yulia Astriani Pada Tanggal 20 Juli 2020 Dikantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
- Kencana, Meleong. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005
- Pertanto, 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arloka.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, , 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Satori, 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Yazid, Dkk. , 2009. *Metode Penelitian*. Pekanbaru: Cv Wirta Izani: Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Internet

<http://bpjs-kesehatan.go.id/>

Jurnal

Kadus, Abdul . 2016 .*Analisis Program Kerja Public Relations dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Pelanggan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Liliweri. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta:

Rakhmat. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, Redjasa, Rajasa. 2011. *Strategi Pelayanan Prima sebagai Upaya Memenangkan Persaingan*

Rineka Cipta,Sutopo,dan Drs. Suryanto Adi. 2006. *PelayananPrima: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia*, Jakarta, Undang-Undang RI No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 dan Pasal 2

(RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Draft Pertanyaan Wawancara Penelitian dengan judul Pelayanan Prima
Dikantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru**

Oleh wahyu ali fatma

Narasumber 1. Kepala bidang Kepelayanan dan Kebersertaan (KPP)

2. Peserta BPJS Kesehatan

3. *Frontliner*

- a. Apakah seluruh staff di kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan prima ?
- b. Apakah seluruh staf kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru Memang orang-orang yang sudah berpengalaman dalam bidang pelayanan ?
- c. Apakah pelayanan di kantor BPJS Kesehatan memiliki sebuah panduan pelayanan ?
- d. Standar apakah yang harus dimiliki bagi seorang *Frontliner* untuk melayani peserta secara langsung ?
- e. Bagaimanakah cara staf melayani peserta yang sulit untuk diberikan pemahaman ?
- f. Apakah seluruh staff memperhatikan setiap kebutuhan yang diperlukan peserta ?
- g. Apakah staf memperhatikan syarat kelengkapan dokumen untuk dapat diberikan pelayanan ?
- h. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab para staff terhadap peserta BPJS Kesehatan ?
- i. Apakah kepala bidang melakukan evaluasi kepada *Frontliner* pada waktu waktu yang ditentukan ?
- j. Bagaimana seorang kepala bidang menentukan seseorang yang cocok untuk melayani peserta secara langsung ?
- k. Saat terjadi masalah dengan peserta di *Frontliner* apakah kepala bidang akan terjun langsung menyelesaikan ?
- l. Apa yang menjadi tolak ukur sebuah pelayanan bisa disebut sebuah pelayanan yang baik di kantor BPJS Kesehatan ini ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

m. Hal-hal apa saja yang menurut para staff yang harus di rahasiakan dari pihak mana pun tentang peserta ?

Pertanyaan untuk Peserta BPJS Kesehatan,

- a. Apakah yang sedang Bapak/Ibu lakukan dikantor BPJS Kesehatan dan dari jenis peserta apakah Bapak/Ibu?
- b. Apakah pegawai dikantor BPJS Kesehatan memerhatikan kelengkapan syarat Bapak/Ibu sebelum mengambil antrian?
- c. Sebelum mengambil antrian apakah pegawai menanyakan kebutuhan Bapak/Ibu dengan sopan dan baik?
- d. Apakah saat berada di loket pegawai BPJS Kesehatan mampu memberikan informasi dan pelayanan yang baik kepada anda?
- e. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai BPJS Kesehatan kepada anda ?
- f. Apakah saat sudah selesai memberikan pelayanan kepada anda pegawai mengarahkan anda untuk mengisi Suple penilaian dirinya kepada anda?

LAMPIRAN



GAMBAR 1.

Saat sedang mewawancarai Bu Yulia Astriani selaku Kepala bidang Pelayanan Dan Kebersertaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

GAMBAR 2**Foto Bersama Bu Yulia Astriani selaku Kabid KPP****GAMBAR 3**

Dokumentasi wawancara bersama Kak Rika Senja Purnama selaku Supervisor Frontliner



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

GAMBAR 4

Dokumentasi Bersama Kak Rika Supervisor Fronliner



Gambar 5

Security mengecek berkas peserta BPJS Kesehatan sebelum mengambil antrian dengan mematuhi protocol kesehata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/33357

TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska RIAU**, Nomor : **B-3286/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020** Tanggal **24 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

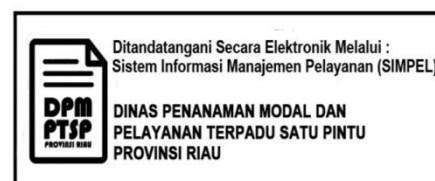
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : WAHYU ALI FATMA |
| 2. NIM / KTP | : 11643100832 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PELAYANAN PRIMA BPJS KESEHATAN KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 Juni 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
3. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska RIAU di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3286/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Ekslembar
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Pekanbaru, 03 Dzulqaidah 1441 H
24 Juni 2020 M

Kepada Yth.
Gubernur Riau
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal
Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru.

Assalamu'alaikum Waraumatullah Wabarakatuh

Dengan Hormat,
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :
Nama : **WAHYU ALI FATMA**
Nim : **11643100832**
Semester : **VIII (DELAPAN)**
Jurusan/Prodi : **ILMU KOMUNIKASI**

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

Pelayanan Prima BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

Adapun sumber data penelitian adalah :
BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor
Dekan



Dr. Nordin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Mahasiswa Bersangkutan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



Wahyu Ali Fatma dilahirkan di Kuala lahang, Indragiri Hulir, pada tanggal 03 Desember 1997. Lahir dari pasangan Bapak Baharuddin dan Ibu Kartini, yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara. pada tahun 2003 penulis melanjutkan pendidikan di SDN 001 Kecamatan GAUNG dan tamat pada tahun 2010.

Pada tahun 2010 melanjutkan pendidikan ke sekolah lanjutan tingkat pertama di MTS Hidayatul Islamiyah Kuala lahang, dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun 2013 Penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 1 GAUNG dan tamat pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 melalui jalur PBUD diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi Ilmu Komunikasi fakultas Dakwah dan Komunika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bulan Agustus 2019 melaksanakan Praktek Kerja Lapang (PKL) di Kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.

Pada bulan Juli sampai Agustus 2019 melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Sumberjaya, Kecamatan Siak kecil, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Melaksanakan penelitian pada bulan februari sampai Maret 2010 di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Pada bulan oktober 2020 Penulis telah menyelesaikan penelitian yang berjudul “ **KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA BPJS KESEHATAN DIKANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU**”.